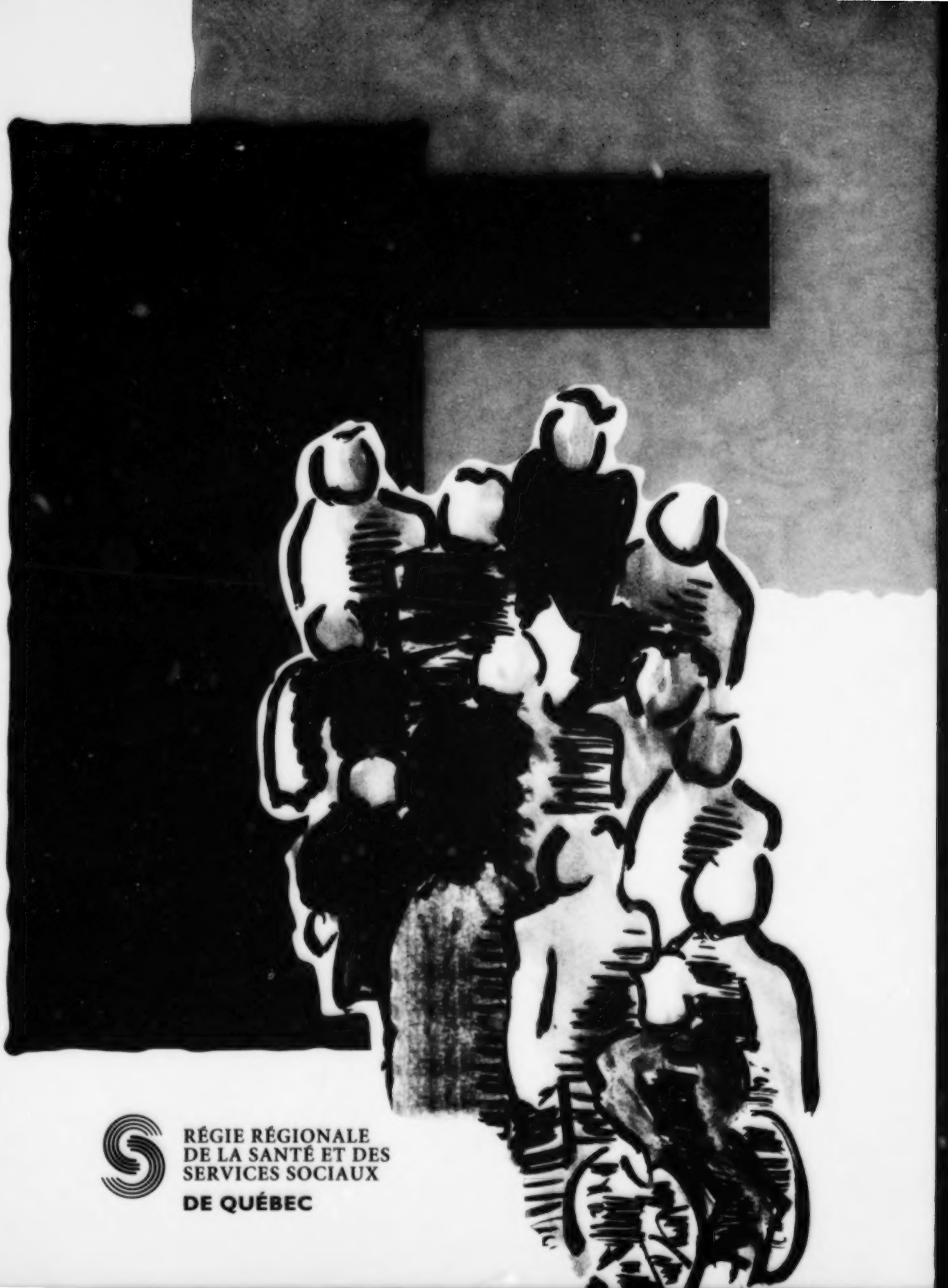


RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE QUÉBEC

100-04730/

SERVICE D'AIDE À LA CLIENTÈLE

RAPPORT ANNUEL 1998-1999

Secrétariat général
Régie régionale de Québec

Novembre 1999

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

LES PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS 7

1. Le bilan des dossiers de plaintes 9

2. Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement 11

3. Le dépôt des plaintes 12

4. L'auteur de la plainte et assistance 12

5. Les délais de traitement 13

6. Les plaintes par mission 14
   - 6.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés 14
   - 6.2 Les centres hospitaliers de soins psychiatriques 16
   - 6.3 Les centres d'hébergement et de soins de longue durée 17
   - 6.4 Le centre jeunesse 18
   - 6.5 Les centres locaux de services communautaires 19
   - 6.6 Le centre de réadaptation en déficience physique 20
   - 6.7 Les centres de réadaptation pour les personnes déficientes intellectuelles 21

LES PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE QUÉBEC 23

1. Les plaintes 25
   - 1.1 Les plaintes traitées en première instance 25
   - 1.2 Les plaintes traitées en deuxième instance 26
   - 1.3 Le recours à la Commissaire aux plaintes 28
   - 1.4 Auteur de la plainte et assistance 29
   - 1.5 Délais de traitement des plaintes 29

2. Les demandes d'information et d'assistance 29

3. Les ressources privées 30

CONCLUSION 30

ANNEXES – Tableaux détaillés des plaintes traitées par la Régie régionale de Québec 31

INTRODUCTION

La Loi sur les services de santé et les services sociaux confie aux établissements, à la Régie régionale et à la Commissaire aux plaintes des responsabilités au regard du traitement des plaintes des usagers des services de santé et des services sociaux.

Une personne qui reçoit les services d'un établissement de santé et de services sociaux (centre hospitalier, centre d'hébergement et de soins de longue durée, CLSC, centre jeunesse, centre de réadaptation) ou d'une ressource intermédiaire ou de type familial, peut formuler une plainte sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir auprès de l'établissement concerné. Si elle est insatisfaite des conclusions de l'établissement, elle pourra déposer une plainte auprès de la Régie régionale.

Les personnes qui utilisent les services d'un organisme communautaire, qui sont hébergées dans une résidence agréée ou qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence peuvent déposer une plainte auprès de la Régie régionale.

Une personne physique peut formuler une plainte auprès de la Régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial et les organismes communautaires.

L'usager qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par la Régie régionale peut demander à la Commissaire aux plaintes d'examiner sa plainte.

Pour effectuer ce mandat, les établissements et la Régie régionale doivent établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers et désigner un membre du personnel responsable de son application.

Des modifications législatives adoptées en juin 1998 ont amené la Régie régionale et les établissements à modifier leur procédure d'examen des plaintes en 1998-1999.

Les principales modifications concernaient :

- Le statut de la personne responsable de l'application de cette procédure (antérieurement cadre supérieur);
- La possibilité d'avoir un recours à la Régie régionale suite au dépôt d'une plainte verbale auprès d'un établissement (antérieurement, la plainte devait être écrite);
- Délai de traitement de 45 jours au lieu de 60 jours.

Le rapport qui vous est présenté fait état des plaintes traitées par les établissements de la région de Québec et par la Régie régionale de Québec pour 1998-1999 et, tel que requis, sera transmis à la ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux.

Le rapport présente également les autres activités du service d'aide à la clientèle de la Régie régionale de Québec, telles les demandes d'information et d'assistance et les interventions auprès des résidences privées.

LES PLAINTES TRAITÉES

PAR LES ÉTABLISSEMENTS

Chaque établissement doit transmettre à la Régie régionale, une fois par année, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Pour l'année 1998-1999, tous les établissements qui devaient le faire, soit 30 établissements, ont transmis leur rapport à la Régie régionale. En voici la répartition :

- 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques
- 4 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés
- 8 centres locaux de services communautaires
- 7 centres d'hébergement et de soins de longue durée publics
- 2 centres de réadaptation
- 1 centre jeunesse
- 5 centres d'hébergement et de soins de longue durée privés

Quinze établissements n'ont reçu aucune plainte en 1998-1999 :

- 2 centres de réadaptation
- 1 centre d'hébergement et de soins de longue durée public
- 12 centres d'hébergement et de soins de longue durée privés

Le présent rapport présente l'ensemble des plaintes conclues par les établissements de la région de Québec pour 1998-1999, soit 1 635 plaintes.

1. LE BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES

Au cours des dernières années, le nombre de dossiers de plaintes et d'objets de plaintes conclus par les établissements a augmenté de façon significative, soit :

Année	Nombre de plaintes conclues	Nombre d'objets[1] de plaintes conclus
1998-1999	1 635	2 016
1997-1998	1 398	1 630
1996-1997	1 093	1 286

Différentes hypothèses permettent d'expliquer cette augmentation, telle une meilleure connaissance du régime d'examen des plaintes par les usagers, la comptabilisation plus systématique des plaintes verbales (insatisfactions) par les établissements.

[1] Une plainte peut concerner plusieurs objets de plaintes, exemple : l'accès aux services et les relations avec le personnel

Entre 1997-1998 et 1998-1999, en proportion des plaintes conclues par mission, on note une augmentation pour les :

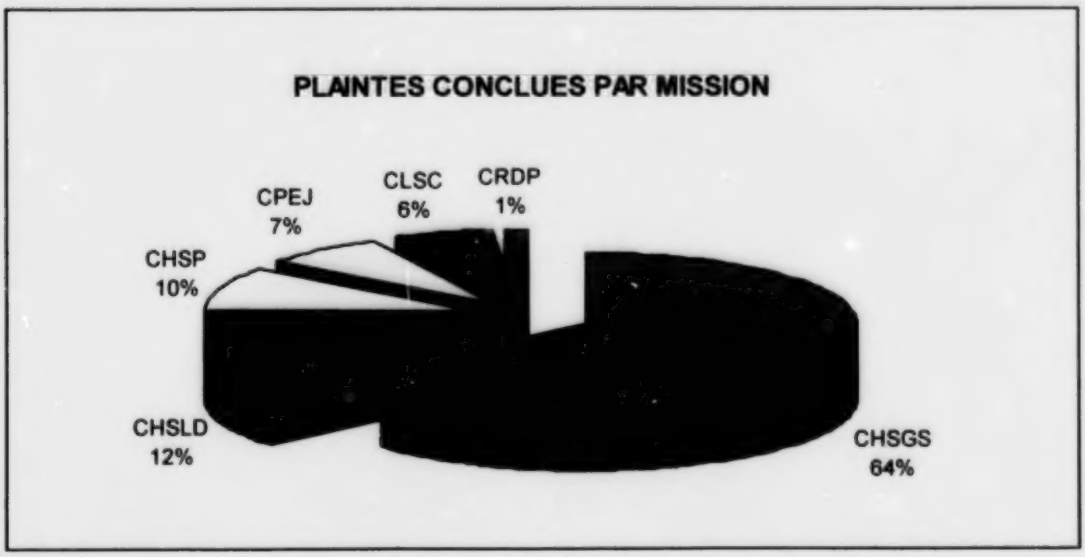
- centres de réadaptation en déficience physique — Augmentation de 75 %
- centres d'hébergement et de soins de longue durée — Augmentation de 66 %
- centres hospitaliers de soins psychiatriques — Augmentation de 57 %
- centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés — Augmentation de 19 %

Et une baisse pour :

- centre jeunesse — Baisse de 30 %
- centres locaux de services communautaires — Baisse de 15 %

Les plaintes conclues par mission

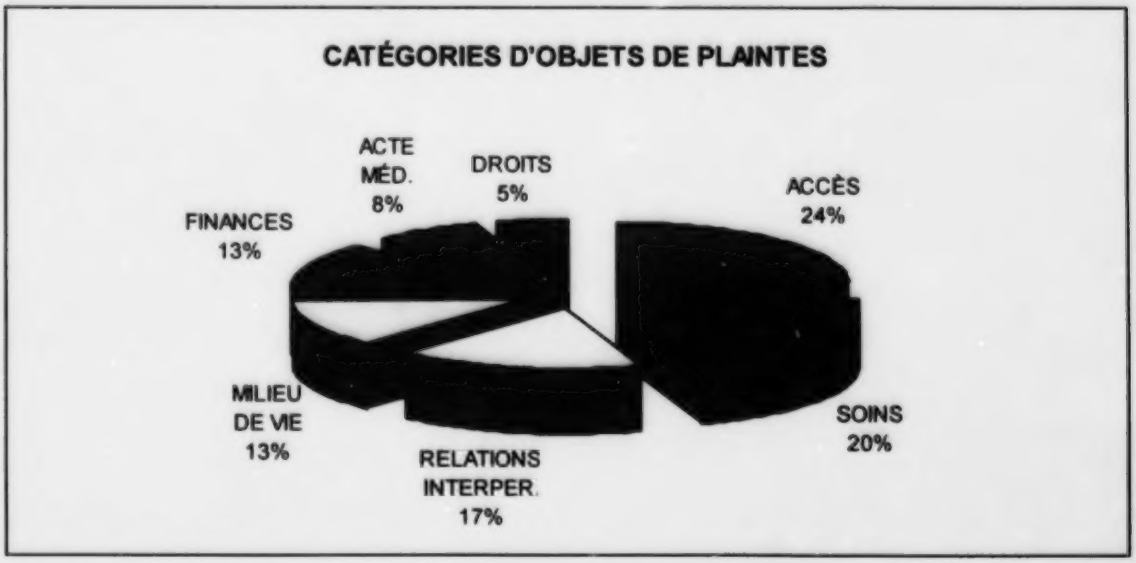
Mission	Plaintes		Objets de plaintes	
	Nombre	%	Nombre	%
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	1 039	64	1 342	67
Centre hospitalier de soins psychiatriques (CHSP)	162	10	162	8
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	188	12	222	11
Centre jeunesse	122	7	142	7
Centre local de services communautaires (CLSC)	99	6	108	5
Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)	21	1	31	2
Centre de réadaptation pour personnes déficientes intellectuelles (CRPDI)	4	--	9	--
Total	**1 635**	**100**	**2 016**	**100**



2. LES OBJETS DE PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	17	9	6	188	265	485	24
Soins et services dispensés	25	30	10	168	173	406	20
Relations interpersonnelles	24	18	7	112	182	343	17
Environnement et ressources matérielles	7	6	5	83	151	252	13
Aspect financier	3	3	6	95	150	257	13
Droits particuliers	3	3	5	50	39	100	5
Autres objets de demandes				9	13	22	1
Total (procédure générale)	**79**	**69**	**39**	**705**	**973**	**1865**	**93**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	6	14	5	77	49	151	7
TOTAL	**85**	**83**	**44**	**782**	**1022**	**2016**	**100**

Les objets de plaintes les plus fréquents sont l'accessibilité et la continuité (24 %), les soins et services dispensés (20 %) ainsi que les relations interpersonnelles (17 %). Une analyse plus détaillée des objets de plaintes par mission est présentée dans les pages qui suivent. Au cours des dernières années, la répartition des objets de plaintes est demeurée assez stable; l'accessibilité et la continuité étant le principal objet.



3. LE DÉPÔT DES PLAINTES

Le tableau qui suit présente le mode de dépôt des plaintes conclues par l'ensemble des établissements pour 1998-1999. La proportion de plaintes verbales par rapport aux plaintes écrites est comparable aux années antérieures.

Le mode de dépôt des dossiers de plaintes

Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total
Nombre	%	Nombre	%	
527	32	1 108	68	1 635

4. L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET ASSISTANCE

Pour l'ensemble des plaintes, 56 % ont été faites par l'usager lui-même. Pour ceux qui ont été assistés, 67 % l'ont été par un membre de leur famille.

Auteur de la plainte

Auteur de la plainte	Plaintes	
	Nombre	%
Usager	920	56
Représentant	380	24
Assistant	135	8
Autres tiers	200	12
TOTAL	**1 635**	**100**

5. LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le tableau suivant présente les délais de traitement des plaintes par les établissements selon l'application de la procédure générale d'examen des plaintes prévue par la loi et les plaintes concernant un acte médical.

Les délais du traitement

Délai de traitement	Plaintes	
	Procédure générale	Acte médical
1 jour	31 %	12 %
2 à 7 jours	17 %	19 %
8 à 30 jours	29 %	36 %
31 à 60 jours	18 %	13 %
61 jours et plus	5 %	20 %
TOTAL	**100 %**	**100 %**

Les données compilées avec le système d'information provincial de gestion des plaintes ne nous permettent pas de connaître les plaintes traitées à l'intérieur du délai prévu à la loi, soit 45 jours. Cependant, on peut voir que 77 % des plaintes traitées par les établissements le sont dans un délai de 30 jours pour la procédure générale et 67 % dans ce même délai pour les plaintes relatives à l'acte médical.

6. LES PLAINTES PAR MISSION

6.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

Pour l'année 1998-1999, 1 039 plaintes ont été conclues par les établissements qui ont une mission de soins généraux et spécialisés. Ces plaintes comprenaient 1 342 objets de plaintes.

Les objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	4	6	2	154	215	381	28
Soins et services dispensés	12	13	6	100	89	220	16
Relations interpersonnelles	5	9	1	69	98	182	14
Environnement et ressources matérielles	2	--	2	56	96	156	12
Aspect financier	1	--	2	65	123	191	14
Droits particuliers	--	3	4	35	25	67	5
Autres objets de demandes	--	--	--	7	12	19	1
Total (procédure générale)	**24**	**31**	**17**	**486**	**658**	**1 216**	**91**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	5	11	5	66	39	126	9
TOTAL	**29**	**42**	**22**	**552**	**697**	**1 342**	**100**

L'objet de plaintes le plus fréquent concerne **l'accessibilité et la continuité (28 %),** soit l'absence de suivi et les délais pour obtenir :

- un rendez-vous;
- une communication téléphonique;
- certains services spécialisés ou pour des examens;
- une chambre.

Les autres objets de plaintes concernent :

- **Les soins et services dispensés (16 %) :**
  - l'organisation des soins et services;
  - les traitements;
  - l'habileté technique et professionnelle;
  - la préparation pour la sortie de l'hôpital.

- **Les relations interpersonnelles :**
  - le respect de la personne;
  - l'empathie;
  - les communications avec les proches de l'usager.

- **L'aspect financier :**
  - contestation des frais par le transport ambulancier;
  - contestation des frais pour une chambre privée ou semi-privée et pour l'hébergement.

- **L'environnement et les ressources matérielles :**
  - confort et commodité (ex : température des lieux, locaux inadéquats);
  - disponibilité d'équipement (ex : fauteuils roulants).

Le traitement des différents objets de plaintes a permis l'identification de 724 mesures correctives dont les principales sont :

- l'obtention des services par les usagers;
- les ajustements financiers;
- l'information;
- la formation et l'encadrement des intervenants;
- les ajustements techniques et matériels;
- l'amélioration des communications.

6.2 Les centres hospitaliers de soins psychiatriques

Un nombre de 162 plaintes ont été conclues par les établissements ayant une mission de soins psychiatriques. Ces plaintes comprenaient 162 objets de plaintes.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	7	3	4	15	5	34	21
Soins et services dispensés	6	14	2	15	8	45	28
Relations interpersonnelles	13	4	2	10	6	35	21
Environnement et ressources matérielles	3	5	1	11	3	23	14
Aspect financier	--	--	3	6	6	15	10
Droits particuliers	2	--	1	5	--	8	5
Autres objets de demandes	-	--	--	--	--	--	--
Total (procédure générale)	**31**	**26**	**13**	**62**	**28**	**160**	**99**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	--	2	--	--	--	2	1
TOTAL	**31**	**28**	**13**	**62**	**28**	**162**	**100**

Les principaux objets de plaintes reçus par les établissements de soins psychiatriques sont les soins et services dispensés (28 %) : l'organisation des soins, l'approche dans le traitement et les décisions des intervenants. Les plaintes relatives à l'accessibilité et la continuité (21 %) concernent entre autres : les transferts d'unité et le choix du professionnel. Les plaintes relatives aux relations interpersonnelles (21 %) concernent : la communication avec l'entourage de l'usager, l'abus physique, matériel et financier.

L'examen de ces plaintes a permis la mise en place de mesures correctives, telles l'obtention du service par l'usager, l'information aux intervenants et l'adaptation des services.

6.3 Les centres d'hébergement et de soins de longue durée

Les établissements qui ont une mission d'hébergement et de soins de longue durée ont conclu 188 plaintes en 1998-1999 avec 222 objets de plaintes.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	4	--	--	5	8	17	8
Soins et services dispensés	3	2	1	20	28	54	24
Relations interpersonnelles	4	3	3	15	41	66	30
Environnement et ressources matérielles	2	1	2	7	40	52	23
Aspect financier	2	3	1	10	3	19	9
Droits particuliers	1	--	--	1	1	3	1
Autres objets de demandes	--	--	--	--	--	--	--
Total (procédure générale)	**16**	**9**	**7**	**58**	**121**	**211**	**95**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	1	1	--	6	3	11	5
TOTAL	**17**	**10**	**7**	**64**	**124**	**222**	**100**

Les plaintes concernent les relations interpersonnelles (30 %) : la communication avec les proches de l'usager, le comportement et l'abus physique.

Les soins et services dispensés sont visés dans 24 % des cas : l'application des connaissances dans les soins d'assistance et la médication, l'organisation des soins et services.

Les plaintes concernent également l'environnement et les ressources matérielles (23 %) : l'alimentation, le choix et la qualité des aliments, la propreté des lieux, la signalisation et la tranquilité.

Quelque 212 mesures correctives ont été mises en place, tels l'information et l'encadrement des intervenants, l'amélioration des communications, l'obtention des services et le respect du choix de l'usager.

6.4 Le centre jeunesse

Le Centre jeunesse de Québec a conclu 122 plaintes en 1998-1999. Ces plaintes comprenaient 142 objets de plaintes.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	--	--	--	2	6	8	6
Soins et services dispensés	--	--	--	21	37	58	41
Relations interpersonnelles	--	--	--	10	13	23	16
Environnement et ressources matérielles	--	--	--	6	7	13	9
Aspect financier	--	--	--	9	15	24	17
Droits particuliers	--	--	--	5	11	16	11
Autres objets de demandes	--	--	--	--	--	--	--
Total (procédure générale)	--	--	--	**53**	**89**	**142**	**100**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL	--	--	--	**53**	**89**	**142**	**100**

Le principal objet de plaintes concerne les soins et les services dispensés (41 %), principalement les décisions et les interventions des professionnels.

Les plaintes relatives à l'aspect financier (17 %) visent la contribution exigée lors d'un placement et les frais d'hébergement.

Les plaintes relatives aux relations interpersonnelles (16 %) concernent principalement les communications avec l'entourage de l'usager.

Les plaintes conclues par le Centre jeunesse de Québec ont permis de mettre en place des mesures correctives, tels l'ajustement des activités professionnelles, l'adaptation des services aux besoins et attentes de l'usager, des ajustements financiers et le changement d'intervenant.

6.5 Les centres locaux de services communautaires

Les centres locaux de services communautaires ont conclu 99 plaintes en 1998-1999, pour 108 objets de plaintes.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	2	--	--	10	28	40	37
Soins et services dispensés	4	1	--	7	5	17	16
Relations interpersonnelles	--	2	1	6	16	25	23
Environnement et ressources matérielles	--	--	--	1	2	3	3
Aspect financier	--	--	--	2	2	4	4
Droits particuliers	--	--	--	4	2	6	5
Autres objets de demandes	--	--	--	1	--	1	1
Total (procédure générale)	**6**	**3**	**1**	**31**	**55**	**96**	**89**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	--	--	--	5	7	12	11
TOTAL	**6**	**3**	**1**	**36**	**62**	**108**	**100**

Les principaux objets de plaintes traités par les CLSC sont l'accessibilité (37 %) et les relations interpersonnelles (23 %). Les plaintes concernaient surtout les délais pour obtenir un rendez-vous ou un service et la disponibilité à répondre adéquatement aux besoins de l'usager.

Les principales mesures correctives mises en place par les CLSC, à la suite de l'examen pour l'ensemble des plaintes des usagers, sont :

- l'information et l'encadrement des intervenants;
- l'amélioration des communications;
- la réduction des délais pour l'obtention d'un service.

6.6 Le centre de réadaptation en déficience physique

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec a conclu 21 plaintes durant l'exercice 1998-1999, pour un total de 31 objets de plaintes.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	--	--	--	2	3	5	16
Soins et services dispensés	--	--	--	5	4	9	29
Relations interpersonnelles	2	--	--	2	5	9	29
Environnement et ressources matérielles	--	--	--	2	--	2	6
Aspect financier	--	--	--	3	1	4	13
Droits particuliers	--	--	--	--	--	--	--
Autres objets de demandes	--	--	--	1	1	2	7
Total (procédure générale)	**2**	**--**	**--**	**15**	**14**	**31**	**100**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL	**2**	**--**	**--**	**15**	**14**	**31**	**100**

Les objets de plaintes les plus fréquents sont les soins et services dispensés (29 %) et les relations interpersonnelles (29 %). Pour le premier objet, les plaintes concernent en majeure partie l'organisation et le fonctionnement des soins et des services. Pour les relations interpersonnelles, les plaintes concernent le respect de l'usager et les communications avec ses proches.

Les principales mesures correctives apportées par l'établissement, à la suite de l'examen de ces plaintes, ont été :

- l'obtention du service par l'usager;
- l'information aux intervenants;
- le changement d'intervenant.

6.7 Les centres de réadaptation pour les personnes déficientes intellectuelles

Ces centres ont conclu 4 plaintes en 1998-1999 pour 9 objets de plaintes.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	--	--	--	--	--	--	--
Soins et services dispensés	--	--	1	--	2	3	33.3
Relations interpersonnelles	--	--	--	--	3	3	33.3
Environnement et ressources matérielles	--	--	--	--	3	3	33.3
Aspect financier	--	--	--	--	--	--	--
Droits particuliers	--	--	--	--	--	--	--
Autres objets de demandes	--	--	--	--	--	--	--
Total (procédure générale)	--	--	**1**	--	**8**	**9**	**100**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL	--	--	**1**	--	**8**	**9**	**100**

Les plaintes relatives aux soins et aux services dispensés concernent les décisions et les interventions des professionnels. Les plaintes relatives aux relations interpersonnelles concernent, entre autres, les communications avec les proches de l'usager. Les plaintes relatives à l'environnement concernent l'alimentation : la qualité, la quantité et la variété des aliments.

Les mesures correctives mises en place visaient principalement l'amélioration des conditions de vie.

LES PLAINTES TRAITÉES

PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE QUÉBEC

1. LES PLAINTES

La Régie régionale de Québec a conclu 42 dossiers de plaintes durant l'exercice 1998-1999. À noter que 4 plaintes reçues au cours de cet exercice étaient toujours en traitement au 31 mars 1999. Les 42 plaintes conclues comprenaient 60 objets de plaintes.

Données comparatives

Année	Nombre de plaintes	Nombre d'objets de plaintes
1998-1999	42	60
1997-1998	27	43
1996-1997	33	40

1.1 Les plaintes traitées en première instance

La Régie régionale de Québec reçoit, en première instance, les plaintes des personnes qui utilisent les services d'un organisme communautaire dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, qui sont hébergées dans une résidence agréée ou qui utilisent des services préhospitaliers d'urgence.

En 1998-1999, la Régie régionale de Québec a conclu 12 plaintes en première instance qui comprenaient 18 objets de plaintes.

	Nombre de plaintes	Nombre d'objets de plaintes
Organismes communautaires	3	5
Ressources de type familial	1	1
Système préhospitalier d'urgence	5	9
Régie régionale	3	3
TOTAL	**12**	**18**

Les plaintes relatives aux organismes communautaires concernaient la gratuité des services de repas, l'attitude d'un employé permanent et le refus d'accès aux services d'un organisme.

La plainte relative à une ressource de type familial concernait le comportement du responsable de la ressource.

Les plaintes des services préhospitaliers d'urgence visaient les délais entre l'appel logé au 911 et l'arrivée des techniciens ambulanciers sur les lieux, le non-usage de la civière par les techniciens ambulanciers, les soins prodigués par ceux-ci et dans le cas d'une entreprise non reliée à la Centrale de coordination santé, l'attitude du répondant.

Les plaintes relatives à la Régie régionale de Québec concernaient des décisions d'orientation en matière d'hébergement prises par le programme d'évaluation et de coordination des admissions et le milieu de transition proposé en attendant un hébergement permanent.

Les objets de plaintes selon le niveau de traitement

Catégories d'objet	Traitement complété	
	Sans mesures correctives identifiées	Avec mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	7	2
Soins et services dispensés	1	3
Relations interpersonnelles	1	1
Environnement et ressources matérielles	1	--
Aspect financier	--	--
Droits particuliers	--	--
TOTAL	**10**	**6**

Le traitement de ces plaintes a permis de recommander certaines mesures correctives, dont la réintégration d'un usager d'un organisme communautaire, l'adoption d'un protocole de prise d'appel par une entreprise ambulancière et un rappel à des intervenants quant à un protocole d'intervention.

1.2 Les plaintes traitées en deuxième instance

La Régie régionale de Québec reçoit, en deuxième instance, les plaintes des usagers des établissements, des ressources intermédiaires et des ressources de type familial. Les personnes qui ont déjà formulé une plainte auprès du responsable de l'établissement et qui sont en désaccord avec les conclusions de celui-ci ou s'il a fait défaut de communiquer ses conclusions dans les délais prescrits par la loi ou s'il a refusé ou cessé d'examiner la plainte, peuvent adresser une plainte à la Régie régionale.

En 1998-1999, la Régie régionale a conclu 30 dossiers de plaintes en deuxième instance pour 42 objets de plaintes. Environ 2 % des usagers qui déposent une plainte auprès d'un établissement se prévalent de leur droit de recours auprès de la Régie régionale.

Mission	Nombre de plaintes	Nombre d'objets de plaintes
Centres locaux de services communautaires	4	5
Centres hospitaliers	17	24
Centres d'hébergement de soins de longue durée	5	8
Centre jeunesse de Québec	1	1
Centres de réadaptation	3	4
TOTAL	**30**	**42**

Les plaintes des CLSC concernaient une demande d'aide financière pour un déménagement, l'accès à des services de maintien à domicile en santé mentale, l'attitude d'un intervenant et une décision d'une intervenante.

Les plaintes relatives aux centres hospitaliers concernaient :

- la confidentialité des renseignements personnels;
- l'attitude d'un intervenant;
- l'information à transmettre aux proches des usagers;
- les médicaments à donner aux usagers à l'urgence;
- une erreur de médication;
- un accident survenu lors d'un examen;
- les techniques de soins infirmiers;
- les soins et le support offerts aux personnes en phase terminale;
- le système de prise de rendez-vous;
- la cohabitation avec un usager dont le comportement est jugé inadéquat;
- les frais de séjour en soins intensifs, en chambres privées et semi-privées;
- la réclamation d'un appareil perdu durant une hospitalisation.

Les plaintes des centres d'hébergement et de soins de longue durée concernaient :

- la qualité de l'air dans un milieu d'hébergement;
- la perte d'objets et de vêtements;
- le droit de choisir le sexe de la personne pour les soins intimes;
- les services médicaux offerts en hébergement;
- les contentions;
- les périodes de repas;
- le contrôle de la prise de médicaments;
- le confort des usagers durant des rénovations.

La plainte relative au Centre jeunesse concernait l'attitude des intervenants.

Les plaintes relatives aux centres de réadaptation concernaient les coûts d'achat et de réparation de fauteuils roulants, le droit au refus de faire des exercices de réadaptation, la surveillance lors de l'exécution d'un programme d'exercice ainsi que les services d'entretien en milieu résidentiel subventionné.

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Catégories d'objet	Traitement complété	
	Sans mesures correctives identifiées	Avec mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	6	2
Soins et services dispensés	8	1
Relations interpersonnelles	5	1
Environnement et ressources matérielles	4	3
Aspect financier	3	4
Droits particuliers	1	3
TOTAL	**27**	**14**

Parmi les 42 objets de plaintes étudiés, un seul a été abandonné, 41 ont vu leur traitement complété, dont 14 avec des mesures correctives identifiées.

Les principales mesures correctives recommandées ont été un rappel au personnel du code d'éthique de l'établissement, l'information à transmettre aux usagers sur les risques d'un examen, la révision de l'application d'un règlement de la Loi sur l'assurance-hospitalisation, l'amélioration de l'information donnée aux usagers concernant les coûts reliés au choix de chambre, la mise en place des mesures particulières pour la clientèle confuse, la mise en place d'un système de garde médicale et des mesures à prendre pour s'assurer de la qualité de l'air.

1.3 Le recours à la Commissaire aux plaintes

Les personnes qui sont en désaccord avec les conclusions de la Régie régionale suite au traitement de leur plainte peuvent s'adresser à un autre palier, soit la Commissaire aux plaintes.

En 1998-1999, 9 usagers de la région de Québec se sont adressés au bureau de la Commissaire après avoir obtenu les conclusions de la Régie régionale. Quatre plaintes concernaient les centres hospitaliers, deux pour les CLSC, une pour un CHSLD, une pour un centre de réadaptation et une concernait une fonction de la Régie régionale de Québec.

En date du 30 septembre 1999, 6 de ces dossiers ont été conclus par le bureau de la Commissaire.

Dans 4 de ces dossiers, les conclusions du bureau de la Commissaire diffèrent de celles de la Régie régionale ou vont plus loin dans les recommandations aux établissements. Ces dossiers concernaient la médication disponible à l'urgence d'un centre hospitalier, le remboursement d'un appareil auditif perdu durant une hospitalisation, la dispensation des soins intimes par une personne de sexe opposé et la gratuité des services d'entretien ménager requis pour compenser les incapacités des personnes handicapées.

1.4 Auteur de la plainte et assistance

La moitié des 42 plaintes conclues en 1998-1999 ont été déposées par l'usager lui-même, les autres ont été faites par un représentant de l'usager (conjoint, enfant) ou par un autre tiers.

L'organisme communautaire désigné dans notre région pour assister les personnes dans leur démarche pour le dépôt d'une plainte a été sollicité pour 14 de ces dossiers.

1.5 Délais de traitement

Depuis juin 1999, le délai prévu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, pour transmettre les conclusions d'une plainte, a été modifié. Il était de 60 jours, il a été fixé à 45 jours. Les données extraites du système d'information provincial de gestion des plaintes (SIGP) sont présentées actuellement en fonction du délai de traitement de 60 jours.

En 1998-1999, 95 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 60 jours, 47 % l'ont été dans un délai de moins de 30 jours.

2. LES DEMANDES D'INFORMATION ET D'ASSISTANCE

Au cours de l'année 1998-1999, 1 510 demandes d'information et d'assistance ont été reçues à la Régie régionale. Il s'agit d'une hausse importante comparativement à l'année précédente où 1 000 demandes avaient été traitées. Le Service d'information mis en place depuis deux ans à la Régie régionale est donc de plus en plus connu et utilisé.

Les demandes concernaient des sujets, tels :

- Les activités de la Régie régionale :
  - Formation
  - Documentation
- Les ressources privées d'hébergement :
  - Permis – accréditation
  - Insatisfaction des services
- Les services offerts dans les établissements :

- Information sur la procédure de plaintes
- Services facturés

➢ Les services offerts aux personnes handicapées :
- Ressources financières
- Transports adaptés

➢ Le transport ambulancier :
- Facturation des services

3. LES RESSOURCES PRIVÉES

Plusieurs personnes hébergées dans des résidences privées ou leurs proches s'adressent à la Régie régionale pour souligner des situations jugées inappropriées concernant les repas, leur environnement, l'attitude des propriétaires de ces résidences ou les services dispensés.

Bien que les plaintes concernant ces résidences ne sont pas recevables dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu par la loi, la Régie régionale a des responsabilités à l'égard des personnes en perte d'autonomie dont l'état de santé nécessiterait une orientation en centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Afin d'assurer un suivi adéquat à chaque demande reçue concernant ces ressources, les CLSC de la région de Québec ainsi que la Régie régionale de Québec ont élaboré un protocole de traitement des démarches d'intervention dans les résidences privées. Ce protocole détermine les rôles et responsabilités des différents partenaires concernés par ces situations.

CONCLUSION

En terminant, nous désirons souligner et remercier les responsables de l'examen des plaintes dans les établissements ainsi que les responsables des organismes communautaires et des services préhospitaliers d'urgence pour leur collaboration dans le processus d'examen des plaintes.

Nous avons le sentiment que de plus en plus de personnes voient, dans les plaintes, des opportunités d'amélioration des services et sont ouvertes à entendre le point de vue des usagers.

ANNEXES

TABLEAUX DÉTAILLÉS DES PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE QUÉBEC

Bilan des dossiers de plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
1	45	46	42	4

Bilan des objets de plaintes

Nombre d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus	:	**60**
⇒ selon la procédure générale	:	60
⇒ transmis au C.M.D.P. ou médecin désigné	:	0

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

NIVEAU DE TRAITEMENT / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							Sans mesures correctives identifiées		Mesures correctives identifiées					
	Nbre	%[1]	Nbre	%[1]	Nbre	%[1]	Nbre	%[1]	Nbre	%[1]	%[2]	Nbre	%[1]	%[2]
Accessibilité et continuité			1	6			13	72	4	22	20	18	100	30
Soins et services dispensés							9	69	4	31	20	13	100	22
Relations interpersonnelles			1	11			6	67	2	22	10	9	100	15
Environnement et ressources matérielles							5	63	3	38	15	8	100	13
Aspect financier			1	13			3	38	4	50	20	8	100	13
Droits particuliers							1	25	3	75	15	4	100	7
Autres objets de demandes														
Total (procédure générale)			**3**	**5**			**37**	**62**	**20**	**33**	**100**	**60**	**100**	**100**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique*														
TOTAL			**3**	**5**			**37**	**62**	**20**	**33**	**100**	**60**	**100**	**100**

1) Le pourcentage est relatif au total de la rangée
2) Le pourcentage est relatif au total de la colonne «les mesures correctives identifiées» et de la colonne «total»
* Procédure visée à l'article 38 de la loi

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Les suites données aux demandes selon les types d'action – Analyse détaillée

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

TYPES D'ACTION / Catégories d'objets	Information		Assistance		Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Recommandation d'ordre général		Aucune action		Autre	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité	14	38					4	24						
Soins et services dispensés	9	24			1	33	3	18						
Relations interpersonnelles	6	16			1	33	1	6						
Environnement et ressources matérielles	5	14			1	33	2	12						
Aspect financier	2	5	1	100			4	24						
Droits particuliers	1	3					3	18						
Autres objets de demandes														
Total (procédure générale) :	**37**	**100**	**1**	**100**	**3**	**100**	**17**	**100**						
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique*														
TOTAL	**37**	**100**	**1**	**100**	**3**	**100**	**17**	**100**						

% relatifs au total de la colonne
* procédure visée à l'article 38 de la loi

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Les mesures correctives selon les catégories d'objets
Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

OBJETS / MESURES CORRECTIVES	Accessibilité et continuité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Environnement et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL		Acte médical, dentaire ou pharmaceutique		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Régulation du processus d'accès	1	25													1	5			1	5
Relocalisation de l'usager																				
Réduction du délai																				
Organisation des services	1	25													1	5			1	5
Amélioration de la continuité																				
Respect du choix																				
Cessation des services																				
Adaptation des services																				
Ajustement des activités professionnelles	1	25	2	50											3	15			3	15
Adaptation du milieu de vie																				
Amélioration des conditions de vie							2	67							2	10			2	10
Ajustement technique ou matériel							1	33							1	5			1	5
Amélioration mesures sécur. & protect.									1	25					1	5			1	5
Ajustement financier									2	50					2	10			2	10
Ajustement administratif																				
Information aux intervenants	1	25	1	25	1	50					2	67			5	25			5	25
Formation des intervenants																				
Encadrement des intervenants			1	25											1	5			1	5
Amélioration des communications					1	50			1	25	1	33			3	15			3	15
Utilisation d'interprète																				
Changement d'intervenant																				
Mesure disciplinaire																				
Révision																				
• Code d'éthique																				
• Procédure d'examen																				
• Autre procédure																				
• Politique et règlement																				
• Système d'accès																				
• Organisation des services																				
• Allocation des ressources																				
• Mécanismes de communication																				
• Protocole clinique ou administratif																				
• Autre																				
Autre																				
TOTAL	4	100	4	100	2	100	3	100	4	100	3	100			20	100			20	100

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Mode de dépôt – Plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plaintes	
	Nombre	%
Verbalement	1	2
Par écrit	41	98
TOTAL	**42**	**100**

% relatifs au total de la colonne

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la demande et nature de l'intérêt	Plaintes	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
♦ Usager	20	48
♦ Autre personne		
Sous-total :	**20**	**48**
Tiers		
♦ Représentant	17	40
♦ Assistant	5	12
♦ Autre tiers		
Sous-total	**22**	**52**
TOTAL	**42**	**100**

% relatifs au total de la colonne

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager - Plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager	Plaintes	
	Nombre	%
Famille	1	6
Ami / proche	1	6
Environnement général	1	6
Intervenant		
Comité des usagers		
Organisme communautaire désigné – article 54	14	82
Organisme communautaire désigné – santé mentale		
Autre organisme communautaire		
TOTAL	**17**	**100**

% relatifs au total de la colonne

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle

Délais de traitement

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délais de traitement	Plaintes		Demande d'assistance		Information		Autre		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Un jour										
De 2 à 7 jours	1	2							1	2
De 8 à 30 jours	19	45							19	45
De 31 à 60 jours	20	48							20	48
61 jours et plus	2	5							2	5
TOTAL	**42**	**100**							**42**	**100**

% relatifs au total de la colonne

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
Service d'aide à la clientèle